



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración; denominada:**

**PLAN DE ESTRATEGIAS DE CALIDAD DEL SERVICIO AL
CLIENTE PARA MEJORAR EL DESARROLLO DE LA EMPRESA
TRANSPORTES CHICLAYO S.A. 2012**

AUTORES:

Bach. JORGE ISAAC CURAY VERA

Bach. RAFAEL UZÁTEGUI RAMÍREZ

**PIMENTEL - PERÚ
2012**

RESUMEN

El presente trabajo denominado Plan de estrategia de calidad del servicio al cliente para mejorar el desarrollo de la empresa *Transportes Chiclayo S.A*, es un trabajo de tipo diagnóstica - propositiva y que tiene por objetivo general proponer un plan estratégico de calidad de servicio al cliente para mejorar el desarrollo de la empresa de transporte Chiclayo. Se ha utilizado instrumentos desempeñados específicamente para medir e identificar la calidad de los servicios y la atención que se le brinda al cliente al cliente para así poder medir su nivel de satisfacción.

La empresa a la cual dirigimos el estudio es una empresa ubicada en el rubro de transporte inter provincial de pasajeros, la cual en los últimos años se ha venido fortaleciendo en el servicio que brinda, aumentando su cobertura y preocupándose por reclutar a trabajadores que se comprometan con el desarrollo de la organización; la empresa ha ido desarrollándose tanto en infraestructura como en flota vehicular, aumentando las unidades móviles con la única finalidad de brindar un mejor servicio.

No obstante, existe un porcentaje significativo de clientes que no están satisfechos con los servicios que se les brinda ya sea por la amabilidad, orden o limpieza, sin embargo son aspectos que se pueden mejorar, los trabajadores manifiestan que son muy pocas las capacitaciones que reciben, y es esencial mejorar y desarrollar capacidades en ellas ya que un trabajador capacitado y motivado brinda un mejor servicio haciendo que el cliente quede satisfecho, así el cliente regresara porque sabrá que en esta empresa se le brinda un buen servicio, lo que ocasiona la fidelización. Además de la falta de Capacitación y Motivación para el personal.